

**OPTIMALISASI KINERJA KARYAWAN DALAM MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL KEAGENAN KAPAL
DI PT. SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan Pada
Program Studi Transportasi Laut**



Disusun oleh:

DANAR PERMONO

NIM. 200901006

**PROGRAM STUDI D4 TRANSPORTASI LAUT
JURUSAN BISNIS MARITIM
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA
SEMARANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

OPTIMALISASI KINERJA KARYAWAN DALAM MENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL KEAGENAN KAPAL DI PT. SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK

Oleh:

DANAR PERMONO

NIM. 200901006

Telah diperiksa hasil revisi oleh dosen penguji Skripsi Program Studi

Transportasi Laut

POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

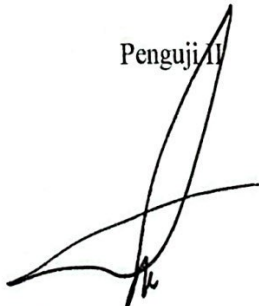
Semarang, 12 Agustus 2024

Penguji I



Endra Winarni, SE. MM
NIP. 197304112021212006

Penguji II



Widanto Mukti Adi, M.M.Tr
NIP. 198904292022031004

Penguji III



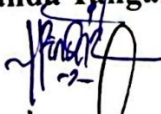
Fajar Sari Kurniawan, S.T..M. Kom
NIP. 198312042019031004

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “Optimalisasi Kinerja Karyawan Dalam Menunjang Kelancaran Operasional Keagenan Kapal Di PT Serasi Shipping Indonesia Cabang Merak” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 Agustus 2024 dan dinyatakan:

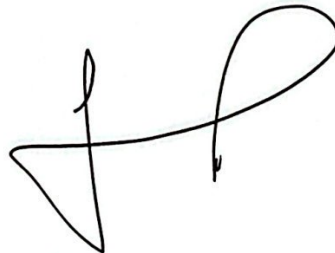
LULUS

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Endra Winarni, SE, MM	Penguji I		16-08-2024
Widanto Mukti Adi, M.M.Tr	Penguji II		16-08-2024
Fajar Sari Kurniawan, S.T.,M. Kom	Penguji III		16-08-2024

Semarang, Agustus 2024

Koordinator Program Studi Transportasi Laut



Niken Devi Rosita, S. SIT., M. M. TR
NIP. 198403252018032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Danar Permono

NIM : 200901006

Prodi : D4 Transportasi Laut

Judul : OPTIMALISASI KINERJA KARYAWAN DALAM MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL KEAGENAN KAPAL DI PT.
SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali Sebagian acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim

Semarang, 12 Agustus 2024

Yang Menyatakan,


Danar Permono
NIM. 200901006

HALAMAN PERNYATAAN
HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI

Yang Bertanda Tangan di Bawah Ini, Saya:

Nama : Danar Permono

NIM : 200901006

Prodi : Transportasi Laut

Judul : Optimalisasi Kinerja Karyawan Dalam Menunjang Kelancaran
Operasional Keagenan Kapal Di PT. Serasi Shipping Indonesia
Cabang Merak

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini menjadi hak milik program studi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 12 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Danar Permono
NIM. 200901006

ABSTRAK

Sumber daya manusia yang efektif ditinjau dari kinerja karyawan yang baik mengacu pada sejauh mana efisiensi dan hasil optimal dapat dicapai mulai dari tugas dan kewajiban yang diberikan sejak sebelum kapal tiba hingga kapal meninggalkan pelabuhan. Semakin cepat dan tepat penanganan yang dilakukan, semakin lancar kegiatan operasional keagenan kapal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam kelancaran operasional keagenan kapal, hambatan terhadap efisiensi operasional serta peningkatan kinerja pada PT. Serasi Shipping Indonesia cabang Merak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pihak manajemen operasional, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada lima faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan terhadap kelancaran operasional, yaitu kualitas keterampilan karyawan masih kurang dalam teknisnya, kuantitas sumber daya manusia masih kurang untuk produktifitas kerja, ketepatan waktu cukup baik dan harus ditingkatkan, kurangnya efektivitas dalam melaksanakan tugas, dan komitmen kerja sesuai dengan standar perusahaan. Hambatan yang dihadapi meliputi kurangnya keterampilan karyawan, jumlah operasional yang kurang memadai, serta terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan kerja, motivasi, semangat kerja, serta insentif.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Kelancaran Operasional, Keagenan Kapal

ABSTRACT

Effective human resources reviewed from good employee performance refers to the extent to which efficiency and optimal results can be achieved starting from the tasks and obligations given since before the ship arrives until the ship leaves the port. The faster and more precise the handling is done, the smoother the operational activities of the shipping agency. This study aims to analyze the factors that influence employee performance in the smooth operation of the shipping agency, obstacles to operational efficiency and performance improvement at PT. Serasi Shipping Indonesia Merak branch. The method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through direct observation, in-depth interviews with operational management, and documentation studies. The results of this study indicate that there are five main factors that influence employee performance towards smooth operations, namely the quality of employee skills is still lacking in technical terms, the quantity of human resources is still lacking for work productivity, punctuality is quite good and must be improved, lack of effectiveness in carrying out tasks, and work commitment in accordance with company standards. The obstacles faced include lack of employee skills, inadequate number of operations, and limited facilities and infrastructure owned. Therefore, it is necessary to improve employee performance through job training, motivation, work enthusiasm, and incentives.

Keywords: Employee Performance, Operational Smoothness, Ship Agency

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“OPTIMALISASI KINERJA KARYAWAN DALAM MENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL KEAGENAN KAPAL DI PT. SERASI SHIPPING INDONESIA CABANG MERAK”**. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, dan meluangkan waktunya dalam segala hal yang sangat bearti dan menunjang dalam penyelesaian skripsi ini, maka dari itu dengan segala kerendahan hati untuk diperkenankan menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

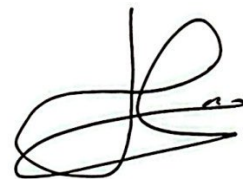
1. Bapak Ir. Akmad Nuriyanis, M.T, selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
2. Ibu Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr selaku Ketua Jurusan Bisnis Maritim di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
3. Ibu Niken Devi Rosita, S.ST., M.M.Tr selaku Koordinator Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
4. Ibu Endra Winarni, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
5. Bapak Widanto Mukti Adi, M.M.Tr selaku Dosen Pembimbing II dan dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam Menyusun skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.

6. Bapak/Ibu Dosen dan Pak Bintar yang telah memberikan ilmu-ilmunya selama empat tahun ini semoga bermanfaat di masa yang akan datang.
7. Keluarga dari penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan berupa moral dan materi untuk menyelesaikan pendidikan penulis.
8. Pihak Perusahaan yang telah memberikan dukungan dan memberikan materi untuk menyelesaikan skripsi penulis.
9. Teman seangkatan yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk terus berkembang.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Sebagai penutup dengan segala harapan semoga skripsi ini dapat menjadi masukan dan manfaat bagi semua pihak dan bagi penulis pribadi maupun para pembaca pada umumnya, serta penulis menerima saran dan kritik yang membangun guna meningkatkan kualitas dalam penulisan skripsi pada masa yang akan datang.

Semarang, 12 Agustus 2024

Penulis,



Danar Permono
NIM. 200901006

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Diskripsi Variabel	14
2.2.1 Optimalisasi	14
2.2.2 Kinerja Karyawan	15
2.2.3 Kelancaran	19
2.2.4 Operasional	20
2.2.5 Keagenan Kapal	20
2.3 Kerangka Pemikiran	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Tipe Penelitian.....	31
3.2 Obyek Penelitian	32
3.2.1 Subjek Penelitian	32
3.2.2 Instrumen	32
3.2.3 Variabel	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Sumber Data.....	35
3.4.1 Data Primer.....	35
3.4.2 Data Sekunder.....	36
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	36
3.5.1 Reduksi Data.....	36
3.5.2 Penyajian Data	37
3.5.3 Penarikan Kesimpulan	37
3.6 Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Temuan Penelitian	39
4.2 Pembahasan.....	45
4.2.1 Analisis Faktor Kinerja Karyawan Terhadap Kelancaran Operasional.....	45
4.2.1.1 Kualitas	45
4.2.1.2 Kuantitas	60
4.2.1.3 Ketepatan Waktu	67
4.2.1.4 Efektifitas.....	72
4.2.1.5 Komitmen	76
4.2.1.6 Dampak Kinerja Karyawan Terhadap Kelancaran Operasional	80
4.2.2 Analisis Hambatan Kinerja Karyawan Terhadap Kelancaran Operasional..	82
4.2.3 Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan.....	85
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91

Daftar Pustaka	93
Lampiran:	0

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Kunjungan Kapal	39
Tabel 4. 2 Kapal yang di Agensi.....	40
Tabel 4. 3 Sarana Dan Prasarana.....	44
Tabel 4. 4 Rangkuman Wawancara Terkait Dengan Kualitas	53
Tabel 4. 5 Rangkuman Wawancara Terkait Dengan Kuantitas	64
Tabel 4. 6 Rangkuman Wawancara Terkait Dengan Ketepatan Waktu.....	70
Tabel 4. 7 Rangkuman Wawancara Terkait Dengan Efektifitas.....	74
Tabel 4. 8 Rangkuman Wawancara Terkati Komitmen.....	78
Tabel 4. 9 Rangkuman Wawancara Terkait Hambatan	83
Tabel 4. 10 Rangkuman Wawancara Peningkatan Kinerja	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Grafik Penurunan Kunjungan Kapal.....	41
Gambar 4. 2 Dokumen Perbaikan Manifest.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Tabel 5.1 Kisi Kisi (*Interview Guide*)
2. Tabel 5. 2 Rangkuman Hasil Wawancara
3. Daftar Kunjungan Kapal
4. Permohonan Perubahan Manifest
5. Surat Pernyataan
6. Gamabar Kantor
7. Gambar Kerja